

The Effect of Product Knowledge, Skills, and Attitudes on Employee Performance at Padma Resort Legian-Bali

Pengaruh Pengetahuan Produk, Keterampilan, dan Sikap terhadap Kinerja Karyawan di Padma Resort Legian-Bali

Ni Putu Dhea Wulandari¹, I Gede Agus Mertayasa^{2*}, Ni Putu Dyah Krismawintari³

^{1,2,3}Prodi Manajemen, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(*) Corresponding Author: agusmertayasa@undhirabali.ac.id

Article info

Keywords:

Product Knowledge, Skills, Attitude, Employee Performance

Abstract

*The hospitality industry is one of the main sectors supporting tourism in Bali. Employee performance is a key factor in maintaining the quality of service at five-star hotels such as Padma Resort Legian. This study aims to find out how product knowledge, skills, and attitudes affect employee performance at Padma Resort Legian. It involved 76 permanent employees, chosen using proportionate stratified random sampling with calculations based on the Slovin formula. Data collection was conducted using a Likert scale questionnaire, and data analysis included validity and reliability tests, classical assumption tests, partial and multiple correlation, multiple linear regression, coefficient of determination, and *t* and *F* tests at a significance level of 5%. The results of the study indicated that product knowledge (X_1) had a positive and significant effect on employee performance with a regression coefficient of 0.264, a *t*-value of 3.813, and a significance level of $0.000 < 0.05$. Skills (X_2) had a positive and significant effect with a regression coefficient of 0.592, a *t*-value of 8.153, and a sig value of $0.000 < 0.05$. Attitude (X_3) has a positive and significant effect with a regression coefficient of 0.378, a *t*-value of 5.855, and a sig value of $0.000 < 0.05$. The three variables simultaneously had a positive and significant effect on employee performance, with an *F*-value of 129.867 and a significance level of $0.000 < 0.05$. The results of the coefficient of determination (R^2), product knowledge (X_1), skills (X_2), and attitude (X_3) contribute 83.8% to employee performance at Padma Resort Legian. This study aims to illustrate that improving employee competence through product understanding, skill mastery, and the formation of a professional attitude can improve service quality and support the continued competitiveness of five-star hotels.*

Kata kunci:

Pengetahuan Produk, Keterampilan, Sikap, Kinerja Karyawan

Abstrak

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor utama penopang pariwisata di Bali. Kinerja karyawan menjadi faktor kunci dalam menjaga kualitas pelayanan hotel berbintang lima seperti Padma Resort Legian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan produk, keterampilan, dan sikap terhadap kinerja karyawan di Padma Resort Legian. Penelitian ini melibatkan 76 responden yang merupakan

karyawan tetap, dipilih melalui metode *proportionate stratified random sampling* dengan perhitungan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data menggunakan kuesioner skala Likert, dan analisis data mencakup uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, korelasi parsial dan berganda, regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji t dan F pada taraf signifikan 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan produk (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan koefisien regresi sebesar 0,264, nilai t_{hitung} 3,813, dan sig $0,000 < 0,05$ Keterampilan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien regresi sebesar 0,592, nilai t_{hitung} 8,153, dan sig $0,000 < 0,05$. Sikap (X_3) berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien regresi sebesar 0,378, nilai t_{hitung} 5,855, dan sig $0,000 < 0,05$. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai F_{hitung} sebesar 129,867 dan sig $0,000 < 0,05$. Hasil nilai koefisien determinasi (R^2), pengetahuan produk (X_1), keterampilan (X_2) dan sikap (X_3) memberikan kontribusi sebesar 83,8% terhadap kinerja karyawan pada Padma Resort Legian. Penelitian ini untuk memberikan gambaran bahwa peningkatan kompetensi karyawan melalui pemahaman produk, penguasaan keterampilan, dan pembentukan sikap profesional dapat memperbaiki kualitas pelayanan serta mendukung keberlanjutan daya saing hotel berbintang lima.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan sektor yang berkembang pesat secara global, termasuk di Bali sebagai destinasi pariwisata utama. Menurut World Tourism Organization (2023), pariwisata menyumbang sekitar 10% PDB global dan mempekerjakan lebih dari 320 juta orang. Di Indonesia, khususnya Bali, pariwisata memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perekonomian lokal dengan menarik jutaan wisatawan setiap tahunnya. Untuk bersaing secara efektif di tingkat global, Bali tidak hanya memerlukan kreativitas tetapi juga sumber daya manusia yang tangguh, profesional, dan kompeten dibidangnya.

Kinerja karyawan adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan sebuah Perusahaan (Robbins & Coulter, 2020;39). Kinerja ini mencerminkan tingkat efisiensi dan efektivitas yang ditunjukkan oleh karyawan dalam menjalankan semua tanggung jawab mereka di dalam perusahaan (Ganyang, 2018;187). Menurut Mangkunegara (2021:67), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi aspek krusial yang harus diperhatikan dalam meningkatkan daya saing hotel di Bali.

Padma Resort Legian adalah sebuah resort bintang 5 yang terletak di Jalan Padma No.1, Legian, Kuta, Badung, Bali. Dalam upaya mempertahankan reputasi dan bersaing dengan hotel lainnya, resort ini terus mendorong peningkatan kinerja karyawan. Beberapa ulasan tamu menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan terkait pelayanan dan sikap staf, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel di bawah:

Tabel 1. Rangkuman *Guest Comment* Yang Pernah Menginap di Padma Resort Legian Tahun 2024

No	Guest Name	Comment
1	Zoe Trevena	<i>This resort is amazing!. Everyting is clean, all staff very friendly, helpfun dan kind.</i>
2	Mohammad Hasaninasab	Kamar bersih hotel yang sempurna, staff yang ramah, kolam renang yang bagus dan lingkungan yang luar biasa
3	Robby Mauladi	Sangat puas sekali menginap di Padma Resort Legian. Dari mulai pelayanan dari para staff yang sangat memuaskan juga fasilitas yang lengkap.
4	Hutomo Kaspar	Sangat meribetkan, security dan staff di lobby ngomongnya beda. Masa harus ngambil makanan online saja ribet sekali harus jalan kedepan jauh-jauh kepanasan. Kata security boleh masuk lobby tetapi kata staff di lobby tidak boleh masuk harus jalan kedepan panas-panasan
5	T. Huyen	<i>Check in today and really not happy with their service. I stayed at Potato Head, pay less per night but get so much better service. Facilities is okay, it's expected for what you pay for. But the is no feeling of them going above and beyond to make your stay comfortable. Do I want to stay here again? No thanks.</i>
6	Gloria Zhou	<i>Staff at security gate very rude and passive aggressive to those who are not staying as a guest and have just been by to the restaurant or to inquire about the establishment.</i>

Sumber: Google Review Padma Resort Legian, 2024

Komentar-komentar negatif di atas menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak memenuhi standar yang diharapkan dari sebuah resort bintang lima. Oleh karena itu, terdapat beberapa kelemahan dalam pengetahuan produk, keterampilan, maupun sikap karyawan di Padma Resort Legian.

Kompetensi mencakup 3 elemen utama yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan dalam melaksanakan tugas secara optimal (Sutrisno, 2020;203). Kompetensi ini memiliki peranan penting dalam mendukung peningkatan kinerja. Pengetahuan produk merupakan pemahaman mendalam terhadap layanan yang ditawarkan perusahaan. Menurut Wijanarko (2016), Pengetahuan produk sangat penting bagi karyawan, terutama dalam sektor layanan, karena dapat mempengaruhi kemampuan mereka dalam memberikan informasi yang relevan, tepat dan akurat kepada pelanggan. Hal ini sejalan dengan temuan Untari, dkk. (2018), yang menyatakan bahwa pengetahuan produk secara signifikan memengaruhi kinerja karyawan karena karyawan yang memahami produk dengan baik akan mampu memberikan pelayanan yang tepat dan informatif kepada pelanggan. Namun, berdasarkan observasi dan *guest comment* di Padma Resort Legian (No. 4), ditemukan bahwa beberapa staf kurang memahami kebijakan dan prosedur pelayanan yang menyebabkan informasi tidak konsisten.

Keterampilan adalah kemampuan untuk menyelesaikan tugas secara efisien berdasarkan pengalaman dan pelatihan. Sari, dkk. (2019) menyatakan bahwa karyawan dengan keterampilan yang baik cenderung lebih produktif, mampu memberikan pelayanan berkualitas, serta berkontribusi pada efisiensi operasional perusahaan. Meski staf telah dilatih, Observasi menunjukkan bahwa beberapa karyawan masih kesulitan beradaptasi dalam situasi tertentu, seperti menangani keluhan tamu yang kompleks atau bekerja di jam sibuk.

Sikap merupakan cara individu merespon situasi kerja secara emosional dan perilaku. Menurut Ambiya dkk, (2020) sikap memiliki keterkaitan yang erat dengan pekerjaan, karena dalam bekerja seseorang dituntut untuk bersikap profesional. Profesionalitas mencerminkan komitmen terhadap organisasi, kepuasan kerja, serta keterlibatan dalam tugas yang dijalankan (Ramadhani & Rinaldi, 2023). Sikap memengaruhi cara karyawan bertindak dalam situasi tertentu, dengan kata lain sikap yang dimiliki karyawan berperan dalam menentukan kinerjanya, yang pada akhirnya akan berkontribusi terhadap tercapainya visi dan misi organisasi (Sya'baniah dkk, 2019). Di Padma Resort Legian, ditemukan perbedaan sikap antar staf di beberapa bagian hotel, seperti pada guest comment No.6. Perbedaan respons di berbagai bagian ini mencerminkan tantangan dalam menjaga konsistensi kinerja di seluruh area hotel.

Beberapa penelitian sebelumnya telah meneliti pengaruh pengetahuan produk, keterampilan, dan sikap terhadap kinerja karyawan. Haji et al. (2021) menunjukkan bahwa pengetahuan produk, keterampilan, dan sikap secara bersama-sama berkontribusi positif terhadap kinerja karyawan pada sektor bisnis digital. Sari et al. (2019) menambahkan bahwa keterampilan dan sikap kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas dan kinerja karyawan di sektor layanan publik. Namun, Septiani (2023) menunjukkan bahwa dalam konteks tertentu, sikap tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kinerja.

Sebagian besar penelitian tersebut belum meneliti secara simultan ketiga variabel (pengetahuan produk, keterampilan, dan sikap) pada konteks perusahaan resort bintang lima di Bali yang memiliki tantangan dalam menjaga kualitas layanan dan konsistensi kinerja karyawan. Selain itu, beberapa penelitian terdahulu hanya meneliti salah satu atau dua variabel tersebut secara parsial. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna memberikan gambaran menyeluruh mengenai pengaruh ketiga variabel tersebut secara simultan terhadap kinerja karyawan di Padma Resort Legian. Penelitian ini juga bertujuan untuk menjawab kebutuhan peningkatan kompetensi SDM di industri perhotelan bertaraf internasional di Bali, khususnya di era persaingan global yang semakin ketat.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan produk, keterampilan, dan sikap terhadap kinerja karyawan di Padma Resort Legian.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Padma Resort Legian-Bali dengan objek penelitian berupa pengetahuan produk (X_1), keterampilan (X_2), sikap (X_3), dan kinerja karyawan (Y). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap Padma Resort Legian yang berjumlah 316 orang. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 76 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportionate stratified random sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner skala Likert, dan data sekunder yang diperoleh dari dokumentasi perusahaan dan referensi pustaka.

Instrumen penelitian ini disusun berdasarkan teori para ahli yang relevan. Variabel kinerja karyawan (Y) mengacu pada Yulianto (2020) dengan indikator: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian dengan 5 pernyataan. Variabel pengetahuan produk (X_1) mengacu pada Peter & Olson dalam Nurarista (2022) dengan indikator: pengetahuan karakteristik produk, atribut produk, manfaat produk, dan kepuasan yang diberikan produk dengan 4 pernyataan. Variabel keterampilan (X_2) merujuk pada Suhartini

(2018) dengan indikator: menentukan cara menyelesaikan pekerjaan, menyelesaikan pekerjaan dengan baik, jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan, dan memprediksi hasil pekerjaan dengan 4 pernyataan. Variabel sikap (X_3) berdasarkan Nurriqli & Karsudjono (2020) dengan indikator: pandangan terhadap jenis pekerjaan, hubungan dengan rekan kerja, kesesuaian dengan peralatan, dan kondisi fisik pekerjaan dengan 4 pernyataan. Total instrumen pernyataan terdiri dari 15 pernyataan.

Teknik analisis data meliputi analisis statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), analisis korelasi parsial dan berganda, regresi linear berganda, koefisien determinasi (R^2), serta uji t dan uji F, yang seluruhnya diolah menggunakan SPSS versi 26.0. Adapun hipotesis penelitian ini yaitu diduga bahwa variabel pengetahuan produk, keterampilan, dan sikap baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Padma Resort Legian-Bali.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 2. Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	Mean	Kategori
Kinerja Karyawan (Y)	3,33	Cukup Baik
Pengetahuan Produk (X_1)	3,21	Cukup Baik
Keterampilan (X_2)	3,29	Cukup Baik
Sikap (X_3)	3,23	Cukup Baik

Berdasarkan data pada tabel di atas, terlihat bahwa seluruh variabel penelitian memiliki skor mean yang berada dalam rentang 2,61 hingga 3,40. Skor ini menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap keempat variabel tersebut berada pada kategori "Cukup Baik". Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara umum responden memberikan tanggapan yang cukup positif terhadap keempat variabel yang diteliti, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan pada masing-masing variabel tersebut.

2. Uji Validitas dan Reabilitas

Tabel 3. Uji Validitas dan Reabilitas

Variabel	Kode Indikator	Corrected Item	Cronbach's Alpha
Kinerja Karyawan	Y _{1.1}	0,863	0,855
	Y _{1.2}	0,615	
	Y _{1.3}	0,787	
	Y _{1.4}	0,779	
	Y _{1.5}	0,912	
Pengetahuan Produk	X _{1.1}	0,960	0,945
	X _{1.2}	0,874	
	X _{1.3}	0,953	
	X _{1.4}	0,924	

Keterampilan	X _{2.1}	0,845	0,891
	X _{2.2}	0,924	
	X _{2.3}	0,936	
	X _{2.4}	0,768	
Sikap	X _{3.1}	0,923	0,914
	X _{3.2}	0,925	
	X _{3.3}	0,912	
	X _{3.4}	0,817	

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada masing-masing variabel memiliki nilai *corrected item* yang melebihi angka 0,3, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam kuesioner dinyatakan valid. Selain itu, hasil uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60, yang berarti instrumen penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabilitas. Dengan demikian, seluruh item dalam instrumen penelitian telah layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

3. Uji Asumsi Klasik

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas, Multikolinieritas, dan Heteroskedastisitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>			
			Unstandardized Residual
N			76
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>			.200 ^{c,d}
Variabel	Tolerance	VIF	Sig.
Pengetahuan Produk	0.557	1.788	.302
Keterampilan	0.611	1.638	.975
Sikap	0.663	1.730	.076

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data uji normalitas menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* menghasilkan nilai signifikan sebesar 0,200 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal. Uji multikolinieritas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance > 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10, yang mengindikasikan tidak terjadi gejala multikolinieritas antar variabel. Selanjutnya, hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi untuk semua variabel > 0,05, yang berarti tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi syarat uji asumsi klasik.

4. Hasil Analisis Pengaruh Pengetahuan Produk, Keterampilan, dan Sikap Terhadap Kinerja Karyawan di Padma Resort Legian

Tabel 5. Rangkuman Analisis Koefisien Korelasi Parsial, Berganda, Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinasi (R^2), Uji t, dan Uji F

Variabel	Koefisien Regresi		Correlations			T	Sig
	B	Std. Error	Zero-order	Partial	Part		
Pengetahuan produk (X1)	0,264	0,069	0,728	0,410	0,177	3,813	0,000
Keterampilan (X2)	0,592	0,073	0,817	0,693	0,379	8,153	0,000
Sikap (X3)	0,378	0,065	0,766	0,568	0,273	5,855	0,000
<i>Constant</i>	0,539						
<i>Adj R Square</i> (R^2)	0,838						
R (berganda)	0,919						
T tabel	1,666						
F hitung	129,867						
F tabel	2,73						
Sig. F	0,000						

Analisis Koefisien Korelasi Parsial

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial, pengetahuan produk, keterampilan, dan sikap karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Padma Resort Legian. Nilai korelasi parsial menunjukkan hubungan sedang untuk pengetahuan produk (0,410), kuat untuk keterampilan (0,693), dan sedang untuk sikap (0,568).

Analisis Koefisien Korelasi Berganda

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan), ketiga variabel tersebut memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kinerja karyawan, dengan nilai korelasi berganda sebesar 0,919.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil regresi linier berganda menunjukkan persamaan $Y = 0,539 + 0,264 (X_1) + 0,592 (X_2) + 0,378 (X_3)$, yang artinya setiap variabel bebas memberi pengaruh positif terhadap variabel terikat. Koefisien regresi pada setiap variabel bebas menunjukkan besarnya kontribusi masing-masing variabel terhadap perubahan nilai Y. Dengan kata lain, peningkatan pada variabel X_1 , X_2 , maupun X_3 akan diikuti oleh peningkatan nilai Y, selama variabel lainnya dianggap tetap.

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi atau *adjusted R square* (R^2) sebesar 0,838 menunjukkan bahwa 83,8% kinerja karyawan pada Padma Resort Legian dipengaruhi oleh variabel pengetahuan produk, keterampilan dan sikap. Sedangkan, sisanya sebesar 16,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Analisis Uji t dan Uji F

Hasil pengujian Uji t menunjukkan bahwa secara parsial ketiga variabel independen yaitu pengetahuan produk, keterampilan, dan sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Padma Resort Legian. Nilai t_{hitung} masing-masing adalah 3,813 untuk pengetahuan produk, 8,153 untuk keterampilan, dan 5,855 untuk sikap, yang seluruhnya lebih besar dari t_{tabel} (1,666) dan memiliki nilai signifikan 0,000 ($<0,05$). Sementara itu, Uji F menunjukkan bahwa secara simultan ketiga variabel tersebut

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai $F_{\text{-hitung}}$ sebesar 129,867 yang lebih besar dari $F_{\text{-tabel}}$ 2,73 dan signifikan 0,000 (<0.05).

Pembahasan

Pengaruh Pengetahuan Produk Terhadap Kinerja Karyawan di Padma Resort Legian

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa pengetahuan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Padma Resort Legian. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,264, $t_{\text{-hitung}}$ sebesar 3,813 $>$ $t_{\text{-tabel}}$ 1,666, dan signifikansi 0,000 $<$ 0,05. Artinya, semakin tinggi pengetahuan produk yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja yang ditunjukkan. Karyawan yang memiliki pemahaman mendalam tentang layanan hotel, produk yang ditawarkan, dan kebutuhan tamu dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Karyawan yang memiliki pengetahuan luas mengenai prosedur operasional hotel dapat merespons dengan cepat terhadap kebutuhan tamu. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haji et al. (2021), dan Untari dkk. (2018) yang menegaskan bahwa pemahaman mendalam tentang produk berkontribusi terhadap performa kerja.

Pengaruh Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan di Padma Resort Legian

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Padma Resort Legian. Nilai koefisien regresi sebesar 0,592, $t_{\text{-hitung}}$ 8,153 $>$ $t_{\text{-tabel}}$ 1,666, dan signifikansi 0,000 $<$ 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi keterampilan yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja mereka. Keterampilan kerja merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kinerja karyawan, sebagaimana dikemukakan oleh Sari dkk, (2019). Karyawan dengan keterampilan yang baik cenderung lebih produktif, mampu memberikan pelayanan berkualitas, serta berkontribusi pada efisiensi operasional perusahaan. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan kerja melalui pelatihan dan pembinaan yang berkelanjutan menjadi strategi penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dan daya saing perusahaan. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Temuan ini didukung oleh penelitian Sari dkk. (2019), Setiyarti dkk. (2020), Ambiya dkk. (2020), dan Untari dkk. (2018) yang menyatakan bahwa keterampilan terbukti meningkatkan produktivitas kerja dan kualitas pelayanan.

Pengaruh Sikap Terhadap Kinerja Karyawan di Padma Resort Legian

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Padma Resort Legian. Nilai koefisien regresi sebesar 0,378, $t_{\text{-hitung}}$ 5,855 $>$ $t_{\text{-tabel}}$ 1,666, dan signifikansi 0,000 $<$ 0,05. Artinya, semakin positif sikap yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan. Hal ini didukung oleh pendapat Ambiya dkk, (2020) sikap memiliki keterkaitan yang erat dengan pekerjaan, karena dalam bekerja seseorang dituntut untuk bersikap profesional. Dengan kata lain, sikap yang dimiliki karyawan berperan dalam menentukan kinerjanya, yang pada akhirnya akan berkontribusi terhadap tercapainya visi dan misi organisasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ambiya dkk. (2020), Haji et al. (2021), Azis dkk. (2023), dan Nasution (2019) yang menekankan bahwa sikap kerja berhubungan erat dengan kepuasan tamu serta loyalitas terhadap perusahaan.

Pengaruh Pengetahuan Produk, Keterampilan, dan Sikap Terhadap Kinerja Karyawan di Padma Resort Legian

Hasil analisis regresi simultan menunjukkan bahwa pengetahuan produk, keterampilan, dan sikap secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Padma Resort Legian. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F_{hitung} sebesar $129,867 > F_{\text{tabel}} 2,73$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,838 menunjukkan bahwa 83,8% variasi kinerja karyawan dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sementara sisanya sebesar 16,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haji et al. (2021), yang menegaskan bahwa kombinasi faktor pengetahuan produk, keterampilan, dan sikap memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan ketiga aspek tersebut menjadi strategi penting bagi manajemen hotel dalam upaya optimalisasi kinerja karyawan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan di Padma Resort Legian, diperoleh simpulan bahwa pengetahuan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan koefisien regresi sebesar 0,264, t_{hitung} 3,813 lebih besar dari t_{tabel} 1,666, serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Selanjutnya, keterampilan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan koefisien regresi 0,592, t_{hitung} 8,153 $> t_{\text{tabel}}$ 1,666, dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Variabel sikap menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan koefisien regresi 0,378, t_{hitung} 5,855 $> t_{\text{tabel}}$ 1,666, dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, pengetahuan produk, keterampilan, dan sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang ditunjukkan oleh nilai F_{hitung} sebesar 129,867 lebih besar daripada F_{tabel} 2,73 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Adapun nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,838 menunjukkan bahwa 83,8% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya sebesar 16,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambiya, D., Firdaus, M. A., & Rinda, R. T. (2019). Pengaruh Sikap Dan Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(3), 269-288.
- Azis, D. A., Anggraini, D., Wahyuni, D., & Manalu, F. M. (2023). Pengaruh Pengetahuan, Sikap Kerja, Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Holiday Inn Resort Batam. *Bening*, 10(1), 96-109.
- Ganyang, M. T. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Edisi ke-1. In Media.
- Haji, W. H., Madiistriyatno, H., Widayati, C. C., & Usman, M. (2021). The influence of knowledge management, skill, and attitude on employee performance. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 2(3), 569-579.
- Mangkunegara, A. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia Perusahaan*. Edisi ke-15. Remaja Rosdakarya.
- Sari, V. N., Sari, M. W., & Apriyan, J. (2019). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Keterampilan Kerja, Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Padang. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 7(1), 99-106.

- Septiani, S. (2023). Pengaruh Knowledge Management Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Pangeran City Padang. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 8(1), 23-29.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen kinerja dan produktivitas kerja*. Prenadamedia Group
- Sya'baniah, S. I., Saryono, O., & Herlina, N. (2019). Pengaruh sikap dan kepribadian terhadap kinerja pegawai (Studi pada Dinas Sosial Kabupaten Ciamis). *Business Management And Entrepreneurship Journal*, 1(4), 162-177.
- Untari, N. P., Sudarwati, S., & Wulan, I. A. D. P. (2018). Analisis Attitude, Knowledge Dan Skill Terhadap Kinerja Di Hotel (Studi Tentang Kinerja Alumni Victoria Hotel School). *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 7(1), 25-31.
- Ramadhani, M. A., & Rinaldi, M. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi, Sikap Kerja serta Kinerja Karyawan pada Hotel X di Samarinda. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(4).
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2020). *Management*. Jakarta: Erlangga.
- Wijanarko, R. A. (2016). Pengaruh Pelayanan, Penampilan Dan Penguasaan Product Knowledge Terhadap Kinerja Karyawan (Frontliner) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Krian. *E-Journal Manajemen "BRANCHMARCK"*, 2(1).
- Yulianto, B. (2020). *Perilaku pengguna APD sebagai alternatif meningkatkan kinerja karyawan yang terpapar bising intensitas tinggi*. Scopindo Media Pustaka.
- Suhartini, Y. (2015). Pengaruh pengetahuan, keterampilan dan kemampuan karyawan terhadap kinerja karyawan (Studi pada industri kerajinan kulit di manding, Bantul, Yogyakarta). *Akmenika: jurnal akuntansi dan manajemen*, 12(2).
- Nurriqli, A., & Karsudjono, A. J. (2020). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Keterampilan Kerja Dan Sikap Kerja Karyawan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan CV. Restu Guru Promosindo. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 4(1), 30-37.